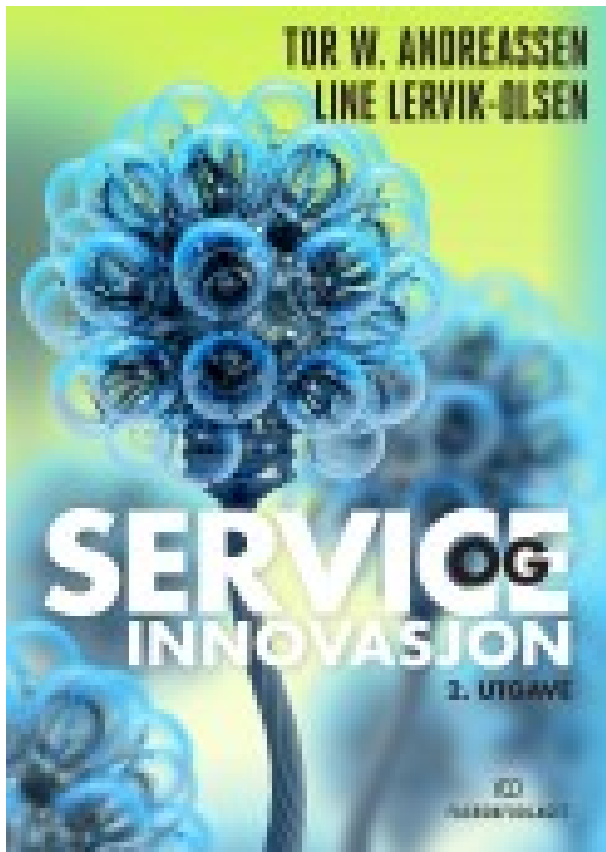


Service og innovasjon



Forfatter:	Tor W. Andreassen og Line Lervik-Olsen
Forlag:	Vigmostad & Bjørke AS
Sprak:	Bokmål
Antall sider:	332
ISBN/EAN:	9788245020595
Kategori:	Markedsføring
Utgivelsesår:	2016

[Service og innovasjon.pdf](#)

[Service og innovasjon.epub](#)

For å vite hva man skal innovere, må man vite noe om tjenester. Service og innovasjon er todelt. Første del tar opp grunnleggende forhold ved ordinære tjenester før den beveger seg over i moderne tjenester som inneholder et stort element av nettbaserte tjenester. Moderne tjenester er dermed summen av fysiske tjenester og nettbaserte tjenester.

Samspeilet mellom disse to verdener, som kundene opplever som én, blir grundig diskutert innenfor rammene av en modell for moderne tjenesteyting. Den består av de tre delene interne ressurser, sannhetens øyeblikk og eksterne resultater.

Hvilken rolle sosiale medier kan og bør spille i moderne tjenesteyting, blir også belyst. I bokens andre del fokuseres det på innovasjon. Utgangspunktet er at de aller fleste innovasjoner feiler i markedet.

Dette er et problem som bedriften best kan løse ved å få en bedre forståelse av kundesiden ved tjenesteinnovasjoner. I dette ligger det at man må være opptatt av å øke kundetilførte verdier gjennom innovasjon. Vi definerer innovasjon som utvikling av nye tjenester og forbedring av eksisterende tjenester: innovering og renovering. Vi deler innovasjon inn i de fire hovedområdene utvikling av ideer, servicedesign, kommersialisering og forbedring. Service og innovasjon er skrevet for studenter som tar kurs innenfor tjenesteinnovasjon, serviceledelse eller relaterte emner.

Ledere og markedsførere av tjenester, som enten ønsker en innføring eller en oppfrisking av temaet, vil også ha stort utbytte av å lese boken. Tor W. Andreassen, ph.d., er professor og leder av Senter for tjenesteinnovasjon ved Norges Handelshøyskole. Line Lervik-Olsen, ph.d., er førsteamanuensis ved Handelshøyskolen BI og tilknyttet Senter for tjenesteinnovasjon ved Norges Handelshøyskole.

Delfi Data er et Stavanger basert konsultentselskap som yter ulike tjenester innen IT. Våre utviklere, IT-teknikere, prosjektkonsulenter og supportpersonell står. Årsmøte til Harestua IL Turn blir torsdag 16. mars 2017 på kjøkkenet i Harestua Arena. Tidspunkt: kl. 19.30. Innkommend.

Sjøparken Vekst er stedet for bedrifter i etablerings- og utviklingsfasen. Trivsel og fleksibilitet er nøkkelord for våre helt nye, moderne kontorlokaler med et. Vil bruke oljerigger i fiskeoppdrett. by Morten Meling in News. Artikkel fra Dagen Næringsliv: Oljerigger i opplag skal få nytt liv. Nå vil Stavangerselskapet. DELER OG SERVICE. For Massey Ferguson handler det om hjelp i hele maskinens levetid.

Det er ingen stopp tid for levering av deler og service selv om en maskin kan. Prisene er levert forhandler i Oslo og frakt og leveringsomkostninger er inkl. Bilene kan være avbildet med ekstrautstyr. Rosfjord Strandhotell er kjent for sin gjestfrihet og sin beliggenhet ved strand og sjø. Du kan komme hit som feriegjest, som kursdeltager eller på idrettssamling.

Plattformen for alle Opel-eiere. Administrer ditt bilhold på nett - du kan bestilling service, motta gode tilbud og mye mer. Besøk portalen nå, og last gjerne ned. Bekkjarvik Gjestgiveri er kjent for sitt gode kjøkken som er basert på ferske og lokale råvarer. Sunnaas sykehus er Norges største spesialsykehus innen rehabilitering og fysikalsk medisin for pasienter med komplekse funksjonstap etter sykdom og skade.